

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Negara (S1) di Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

RIZKA OCTAVIA WAHYUNI

NIM. 11375203874

PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1442 H/2021 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : RIZKA OCTAVIA WAHYUNI

NIM : 11375203874

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
 BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
 KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

Devi Deswimar, S.Sos, M.Si
 NIK. 130 411027

MENGETAHUI

Dekan,
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Jurusan
 Administrasi Negara

DR.Drs. H. Muh. Saiful, HM., M.Ag., MM
 NIP.19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP.19790101 2007101 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RIZKA OCTAVIA WAHYUNI
 NIM : 11375203874
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
 BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
 KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU
 HARI/TANGGAL : SELASA/12 JANUARI 2021

PANITIA PENGUJI

KETUA

Dr. Hj. SITI RAHMAH, M.Si
 NIP. 19640508 199303 2 002

MENGETAHUI

PENGUJI I

Dr. RODI WAHYUDI, S.Sos, M.Soc. SC
 NIP. 130717108

PENGUJI II

IRDAYANTI, S.IP, MA
 NIP. 130411030

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT RUMBAL KOTA PEKANBARU

Oleh :

RIZKA OCTAVIA WAHYUNI
11375203874

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Rumbal Kota Pekanbaru. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat rumbal Kota Pekanbaru. Adapun tujuan dari pengajuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat Rumbal Kota Pekanbaru. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Kemudian metode analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yaitu suatu metode yang digunakan untuk menganalisis dan menyusun argumentasi dengan cara mendeskripsikan, membandingkan, menginterpretasikan data dan fakta yang ditemukan di lapangan. Dengan metode ini penulis memaparkan dan menguraikan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa dan menginterpretasikan data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat Rumbal, secara indikator belum terlaksana dengan baik karena berdasarkan interval yang telah ditetapkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan di kantor camat Rumbal berada pada rentang interval 2517-3637 atau kurang baik.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang mana atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang penulis beri judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU”**.

Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan untuk Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli syurga. Aamiin ya Rabb..

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Plt. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said, HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan bapak Jhon Afrizal, S.Hi, MA, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara
4. Ibu Devi Deswimar. S.Sos, M.Si, selaku pembimbing skripsi penulis yang telah banyak meluangkan waktu serta fikiran dalam membimbing penulis guna penyelesaian skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan kepada penulis dan kepada seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
6. Ibu Vemi Herliza, S.STP selaku Camat Rumbai serta para staf pegawai yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, yang mana telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan
7. Terima kasih yang tak terhingga buat Kedua Orang Tua Tercinta Ayahanda (Tunis) dan Ibunda (Alm. Sukarmi), beserta keluarga besar terimakasih atas segala jasa dan tak pernah lelah mendidik penulis dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

selalu mendukung penulis serta pengertian selama penulis mengikuti pendidikan perkuliahan dan penyelesaian karya ilmiah.

8. Terima kasih untuk suami tercinta Muhammad Ilham Maulana dan kakak dan abang tersayang Arni Susanti, Ahmad Robi Fadhillah dan Elmalia Rahmawita yang telah selalu memberikan motivasi dan memberikan semangat untuk penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Teman-teman ANA G angkatan 2013 dan sahabat-sahabat tersayang khususnya kepada Tri Nofi Astuti, Iin Nurbaity, Agnes Monica, Iga Cahyaningsih, Mustika Handaryani yangtelah dahulu selesai dan Yoshira Refah Muhammad yang selalu menemani, membantu, memberi motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih

10. Seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah membalas semua kebbaikannya. Aamiinn..

Akhirnya atas segala bantuan dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga semua ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis

Rizka Octavia Wahyuni

11375203874



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
 BAB II. LANDASAN TEORI	 12
2.1. Pelayanan Publik	11
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.3. Kecamatan	22
2.4. Penelitian Terdahulu.....	26
2.5. Pandangan Islam terhadap Pelayanan Publik.....	28
2.6. Definisi Konsep.....	29
2.7. Konsep Operasional	30
2.8. Kerangka Pemikiran	32
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	 33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.3. Sumber Data.....	34
3.4. Informan Penelitian	34
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian	35

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6. Teknik Pengumpulan Data	37
3.7. Teknik Analisa Data	38
BAB IV	
TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN	49
4.1. Keadaan Geografis	49
4.2. Tugas Pokok dan Fungsi Caat serta Pegawai	52
BAB V	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
5.1. Gambaran Umum Responden	58
5.2. Hasil Penelitian	60
5.3. Pembahasan	113
BAB VI	
KESIMPULAN DAN SARAN	118
6.1. Kesimpulan	118
6.2. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pegawai dan THL Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru	4
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Rumbai.....	5
Tabel 1.3 Jenis Pelayanan dan jumlah pengurusan Administrasi Kependudukan yang diselenggarakan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru	6
Tabel 1.4 Standar Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru	7
Tabel 2.1 Indikator Analisa Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai.....	30
Tabel 3.1 Informan Penelitian	35
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Rumbai.....	50
Tabel 5.1 Jumlah Responden (Camat dan Pegawai Kantor Rumbai)	58
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.	59
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tahapan Pelayanan yang diberikan Pegawai kepada Masyarakat lebih Sederhana tidak Mempersulit	61
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Cepat Tanggap dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat	63
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Pegawai Memberikan beberapa Pemahaman Awal kepada Masyarakat yang Akan mengurus Administrasi Kependudukan tentang Tahapan Prosedur Pelayanan yang diberikan.....	64
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru	65

Tabel 5.8	Tanggapan Responden Mengenai Kecamatan menempelkan Beberapa Persyaratan Jenis Layanan di Papan Pengumuman untuk dapat Diketahui Oleh Masyarakat	67
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Mengenai Kecamatan Memberikan Kemudahan Aturan Kepada yang Belum Melengkapi Persyaratan	69
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Mengenai Kecamatan Menyampaikan beberapa Hambatan kepada Masyarakat ketika persyaratan belum Lengkap	70
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Kecamatan Mengadakan Sosialisasi tentang Kelengkapan Persyaratan Jenis Pelayanan	71
Tabel 5.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	72
Tabel 5.13	Tanggapan Responden Pegawai Memahami dan Konsisten tentang Tugas dan Pekerjaan	74
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Pegawai Tetap berada di tempat pada Tugas dan Tanggung Jawabnya	75
Tabel 5.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Petugas Layanan di Kantor Camat Rumbai	76
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Pegawai Fokus dalam Setiap Memberikan Pelayanan pada Masyarakat	77
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Pegawai datang Tepat Waktu untuk Melaksanakan Pekerjaan di Pos Masing-masing	78
Tabel 5.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	79
Tabel 5.19	Tanggapan Responden Pegawai Memberikan Penjelasan tentang Wewenang Pelayanan	81
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Pegawai bertanggung Jawab Menyelesaikan Setiap Tugas Pelayanan	82
Tabel 5.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.22	Tanggapan Responden Pegawai Memiliki Keahlian di Bidangnyanya dalam Memberikan Pelayanan.....	84
Tabel 5.23	Tanggapan Responden Pegawai Menunjukkan Skill dalam Menyelesaikan Setiap Layanan yang Diberikan	85
Tabel 5.24	Rekapitulasi Tanggapan Responden Kemampuan Petugas Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	86
Tabel 5.25	Tanggapan Responden Pegawai Menyelesaikan Tugasnya sesuai Waktu yang ditetapkan dalam Memberikan Pelayanan	87
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Pegawai Memberikan Informasi ketika Waktu Pelayanan tidak Tepat Waktu	88
Tabel 5.27	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	89
Tabel 5.28	Tanggapan Responden Pegawai Memberikan Layanan tidak Membeda-bedakan Status atau Golongan	90
Tabel 5.29	Tanggapan Responden Pegawai Mendahulukan Pelayanan Kepada yang Lebih Dahulu Mendaftar	91
Tabel 5.30	Rekapitulasi Tanggapan Responden Keadilan Pelayanan di Kantor Camat Rumbai.....	92
Tabel 5.31	Tanggapan Responden Pegawai Memberikan Senyuman dan Sopan Saat Berbicara	94
Tabel 5.32	Tanggapan Responden Pegawai Menunjukkan rasa Menghormati dan Menghargai pada setiap Masyarakat Ketika Memberikan Pelayanan	95
Tabel 5.33	Tanggapan Responden Pegawai Siap Sedia Menerima Keluhan dan Masukan tentang Pelayanan yang diberikan.....	96
Tabel 5.34	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan Pelayanan di Kantor Camat Rumbai.....	97
Tabel 5.35	Tanggapan Responden Biaya Pelayanan yang di Tetapkan sudah Sesuai Standar Pelayanan	98
Tabel 5.36	Tanggapan Responden Pegawai Jujur menyampaikan Jumlah Biaya Pelayanan ketika ada Tambahan	99

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tabel 5.37 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kewajaran Biaya Pelayanan di Kantor Camat Rumbai.....	100
Tabel 5.38 Tanggapan Responden Kesesuaian Biaya yang ditetapkan dengan yang dibayarkan.....	101
Tabel 5.39 Tanggapan Responden Mengenai Petugas tidak melakukan Pungutan Biaya Tambahan sebagai Jasa Pelayanan	102
Tabel 5.40 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Biaya Pelayanan di Kantor Camat Rumbai.....	103
Tabel 5.41 Tanggapan Responden Pelaksanaan jam Pelayanan telah ditetapkan dan di Informasikan	104
Tabel 5.42 Tanggapan Responden Pelayanan yang diberikan senantiasa tepat waktu	105
Tabel 5.43 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Jadwal Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	106
Tabel 5.44 Tanggapan Responden Sarana dan Prasarana Bersih dan Rapi serta Memadai	107
Tabel 5.45 Tanggapan Responden Fasilitas yang tersedi memberikan Kenyamanan pada Masyarakat.....	108
Tabel 5.46 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kenyamanan Lingkungan Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	109
Tabel 5.47 Tanggapan Responden Pelayanan Penyimpanan Berkas Data Masyarakat	110
Tabel 5.48 Tanggapan Responden Pengarah Informasi Masyarakat yang Membutuhkan Layanan.....	111
Tabel 5.49 Rekapitulasi Tanggapan Responden Keamanan Layanan di Kantor Camat Rumbai.....	112
Tabel 5.50 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai.....	114

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Rumbai	57





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan memiliki tiga makna, yaitu cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi Aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya murah, cepat, tepat dan memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitatif hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan di mana-mana, berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Seharusnya Aparatur pemerintah memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas agar masyarakat merasa puas. Untuk itu, aparatur pemerintah harus memiliki prinsip atau standar penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Standar penyelenggaraan pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan harus pula diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani masyarakat yang penuh dinamika, kecamatan mengalami banyak masalah sebagai organisasi administrasi.

Pelayanan publik itu sendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Namun kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan masih belum efektif dan efisien

serta banyaknya pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik (Jurnal, Yayat, 2017)

Rendahnya kualitas pelayanan publik baik itu pelayanan barang, jasa, maupun administrasi merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru menunjukkan bahwa ketidakpuasan dalam pelayanan publik tersebut. Fenomena tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dari hasil observasi dan wawancara dengan seorang masyarakat yakni Exsa Amelia (25 tahun) yang mengaku kesulitan pengurusan E-ktip karna disebabkan oleh sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan Hastuti (40 tahun) yang juga mengalami pelayanan administrasi dimana sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, Wahyu (24 tahun) juga mengalami kesulitan dalam melakukan perekaman E-ktip disebabkan oleh alat perekaman e-ktip yang tidak berfungsi dengan baik sehingga ia direkomendasikan untuk melakukan perekaman di Kecamatan lain. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparat pemerintah atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kepatuhan para aparat pemerintah terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah.

Pelayanan publik selama ini masih cenderung bermasalah pada setiap birokrasi. Banyak faktor dan ragam yang menyebabkan hal tersebut menjadi momok di mata masyarakat (Jurnal, Robi, 2016). Selain itu dimana tuntutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada setiap birokrasi untuk memberikan hak kepada setiap masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang baik (Jurnal, Robi, 2016). Dengan demikian dalam memberikan pelayanan publik tentunya berhubungan terhadap kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan publik.

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran tertentu yang telah ditetapkan dahulu atau disepakati bersama. Dikarenakan kinerja sangat diperlukan dalam mencapai suatu tujuan dan sumber daya yang berkualitas untuk mewujudkan program kinerja yang lebih baik dan profesional di dalam segala bidang sesuai jabatan yang telah ditetapkan. Jumlah pegawai Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai dan THL Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru

No	Pangkat	Gol	Jabatan	Jenis Kelamin	
				L	P
1	Penata Tk I	(III/d)	Camat	-	1
2	Pembina	(IV/a)	Sekcam	1	-
3	Penata Tk I	(III/d)	Kasi Kesejahteraan Sosial	-	1
4	Penata Tk I	(III/d)	Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	-	1
5	Penata	(III/c)	Kasi Ketentraman dan Ketertiban	1	-
6	Penata	(III/c)	Kasi Pelayanan Terpadu	1	-
7	Penata	(III/c)	Kasi Pemerintahan	1	-
8	Penata Tk I	(III/d)	Kepala Sub Bagian Keuangan	1	-
9	Penata	(III/c)	Kepala Sub Bagian Umum	-	1
10	Penata Muda	(III/a)	Staf	-	1
11	Penata Muda	(III/a)	Staf	1	-
12	Penata Muda	(III/a)	Staf	1	-
13	Pengatur	(II/c)	Staf	1	-
14	Pengatur	(II/c)	Staf	1	-
15	THL	-	Penjaga Kantor	4	-
16	THL	-	Petugas Kebersihan Kantor	2	3
TOTAL				15	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kantor Camat Rumbai adalah salah satu organisasi yang memiliki peran besar dalam mengurus dan mengatur masyarakat yang ada di Kecamatan Rumbai yang memiliki 9 Kelurahan yaitu, Sri Meranti, Palas, Umbansari, Rumbai Bukit, Muarafajar Timur, Muarafajar Barat, Rantau Panjang, Maharani, dan Agrowisata. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di lapangan, jumlah penduduk Kecamatan Rumbai adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Rumbai

No	Kelurahan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah	Jumlah KK
1	Sri Meranti	10.504	10.759	21.263	5.771
2	Palas	64.813	57.693	122.506	2.507
3	Umbansari	6.291	6.183	12.474	3.423
4	Rumbai Bukit	2.672	2.418	5.091	1.688
5	Muarafajar Timur	3.771	3.279	7.050	1.020
6	Muarafajar Barat	2.749	2.607	5.356	1.337
7	Rantau Panjang	781	669	1.450	347
8	Maharani	1.194	1.074	2.268	654
9	Agrowisata	2.460	2.405	4.865	1.227
	TOTAL	95.235	87.087	182.323	19.974

Sumber: data olahan tahun 2019

Selain itu masyarakat Kecamatan Rumbai yang melakukan pengurusan Administrasi Kependudukan tercantum dalam jenis pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1.3 Jenis Pelayanan dan jumlah pengurusan Administrasi Kependudukan yang diselenggarakan di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

No	Sifat Pelayanan	Bentuk Pelayanan Administrasi Kependudukan	Jumlah Kategori Pengurusan		
			Pindah	Pendatang Baru	Jumlah
1	Pelayanan Non Perizinan	Pengurusan e-KTP	-	-	8318
		Pengurusan KK	1396	1654	3320
		Akta Kelahiran	-	-	1889
		Akta Kematian	-	-	152
		Surat Ahli Waris	-	-	121
		Surat Dispensasi Nikah	-	-	19
		Surat Keterangan Hibah Tanah	-	-	12
		Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	-	-	105
		TOTAL	1396	1654	13936

Sumber : Kantor Camat Rumbai, 2019

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Adapun prosedur administrasi kependudukan di Kantor Camat Rumbai yaitu :

- a. Prosedur KTP dan KK
 1. Menerima berkas dari pemohon
 2. Memeriksa kelengkapan berkas dan membubuhkan paraf
 3. Penandatanganan Berkas
 4. Mencatat pada buku agenda
 5. Berkas KTP dan KK yang telah ditandatangani diserahkan kepada Pemohon
- b. Prosedur Akta Kelahiran dan Akta Kematian
 1. Menerima berkas dari pemohon;
 2. Memeriksa kelengkapan dan memaraf berkas permohonan Akta Kelahiran
 3. Penandatanganan Berkas
 4. Berkas Akta Kelahiran yang telah ditandatangani diserahkan kepada Pemohon
- c. Prosedur Surat Ahli Waris
 1. Menerima berkas dari pemohon;
 2. Memeriksa kelengkapan dan memaraf berkas permohonan Ahli waris
 3. Penandatanganan Berkas
 4. Mencatat di buku agenda
 5. Berkas Ahli Waris yang telah ditandatangani diserahkan kepada Pemohon
- d. Prosedur Surat Dispensasi Nikah
 1. Menerima berkas dari pemohon;
 2. Memeriksa dan memverifikasi dan memaraf berkas permohonan dispensasi nikah;
 3. Memaraf surat Dispensasi Nikah;
 4. Penandatanganan surat keterangan dispensasi nikah;
 5. Mengagendakan dan membubuh stempel;
 6. Surat Keterangan yang telah ditandatangani diserahkan kepada Pemohon.
- e. Prosedur Surat Keterangan Hibah Tanah
 1. Menerima berkas dari pemohon;
 2. Memeriksa dan memverifikasi dan memaraf berkas permohonan surat keterangan hibah tanah ;
 3. Penandatanganan surat keterangan hibah tanah;
 4. Mengagendakan dan membubuh stempel;
 5. Surat Keterangan hibah tanah yang telah ditandatangani diserahkan kepada Pemohon.
- f. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
 1. Menerima dan Mengagendakan Surat Keterangan Tidak Mampu dari Pemohon;
 2. Memaraf Surat Keterangan Tidak Mampu yang diagendakan;
 3. Memaraf Surat Keterangan Tidak Mampu;
 4. Menandatangani Surat Keterangan Tidak Mampu;
 5. Penyerahan SKTM kepada pemohon.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan standar pelayanan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru yakni sebagai berikut:

Tabel 1.4 Standar Pelayanan Publik di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Layanan
1	Pembuatan KK dan KTP	10 hari
2	SKGR tanah	10 hari
3	IMB	15 hari
4	Surat keterangan pindah berdomisili	4 hari
5	Dispensasi menikah	7 hari
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	2 hari
7	Surat Ahli Waris	7 hari

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tentang pelayanan publik di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yakni:

- Masalah jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan, dimana misalnya dalam pengurusan KTP yang seharusnya 10 hari namun kenyataan waktu yang diperlukan penyelesaian KTP mencapai 14 hari dan terkadang mencapai 20 hari, hal ini dikarenakan menurut Ibu Mardiah sebagai kepala bagian umum menyatakan keterlambatan waktu pelayanan yang diberikan dikarenakan terkadang terkendala pada harus menunggu pengiriman kartu KTP dari kantor pusat
- Masalah ketiadaan petugas di loket pelayanan, sebagaimana hal ini terlihat ketika beberapa masyarakat yang mengeluhkan pengurusan administrasi kependudukan di saat jam pagi terkadang petugas atau pegawai pelayanan belum ada atau terlambat datang, hal ini dikarenakan menurut wawancara Ibu Mardiah beberpa petugas terkadang memang ada yang terlambat datang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

namun tidak semuanya, keterlambatan datang petugas dikarenakan beberapa petugas berdomisili jauh dari kantor camat

- c. Masalah keramahan pegawai di Kecamatan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagaimana menurut beberapa masyarakat ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum atau menyapa pengguna layanan yakni masyarakat yang datang, bahkan terkadang petugas saling mengobrol dengan yang lain di saat sedang menerima layanan dari masyarakat
- d. Masalah fasilitas atau sarana yang masih kurang, misalnya di tempat penyimpanan arsip atau data layanan masyarakat, dimana hal ini terlihat ketika pegawai mencari data masyarakat harus membutuhkan waktu yang lama, dikarenakan tempat penyimpanan berkas data yang tidak rapi sehingga pencarian data tersebut hingga memakan 30 menit.

Selain permasalahan-permasalahan tersebut, terdapat juga beberapa permasalahan yang dimunculkan dalam sebuah penelitian yang sudah dilakukan tentang kualitas pelayanan publik seperti Rudi Rinaldi (2012) menyatakan masih adanya beberapa keluhan terhadap sistem pelayanan publik di berbagai daerah Sumatera, selain itu dalam penelitian Carmia (2013) menyatakan adanya kelambanan pelayanan yang diberikan pada setiap birokrasi yang sering menjadi masalah utama, bukti-bukti fisik dalam memberikan pelayanan sering terdapat permasalahan seperti kotornya atau tidak rapi ruang pelayanan (Ni Luh, 2016).

Permasalahan yang lain juga yang sering terlihat secara fakta pada pelayanan seperti keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang

sering di keluhkan masyarakat (Hamdani, 2015), seringkali kesulitan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dikarenakan aturan yang tidak valid (Neng Kumarni, 2011), selain itu juga adanya kesalahan dalam penyimpanan berkas sehingga memberikan kelambanan pada pelayanan kepada masyarakat (Januar, 2016).

Melihat kondisi di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam karya ilmiah skripsi dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru**”

1.2. Perumusan Masalah

Atas dasar latar belakang di atas, maka penelitian ini mempunyai perumusan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat rumbai Kota Pekanbaru?
- 1.2.2 Apa kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat rumbai Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat Rumbai Kota Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1.3.2 Untuk mendeskripsikan kendala atau hambatan dalam memberikan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat Rumbai Kota Pekanbaru

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berguna bagi dunia akademis maupun dunia praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini secara khusus adalah :

1. Bagi instansi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan penerapan tanggung jawab sosial secara efektif bagi instansi-instansi di Indonesia.

2. Bagi Universitas

Sebagai tambahan khasanah perpustakaan dan referensi bagi pihak-pihak lain dalam meneliti masalah-masalah selanjutnya di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Penyusunan proposal ini diharapkan dapat memperluas wawasan berfikir serta pengetahuan penulis dalam mengembangkan ilmu dan pengetahuan yang sudah diperoleh untuk dilaksanakan di lapangan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan penyusunan pada penelitian ini, penulis membagi penelitian ini dalam enam BAB, dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub-bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori yang relevan dengan penelitian ini diantaranya pengertian pelayanan publik, faktor-faktor penyebab pelayanan publik, kualitas, kecamatan, pandangan islam, dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam Bab ini berisi data, karakteristik objek penelitian yang relevan dengan topik penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang gambaran umum objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian analisa data pada bab IV yang untuk selanjutnya memberikan interprestasinya.

BAB VI : PENUTUP

Memuat kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang dilakukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut kamus bahasa indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kebutuhan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayan menurut *American Marketing Association* adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan produk fisik (Hardiyansyah, 2011: 10)

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Sinambela (2010:5) Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturaan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Faktor pendukung pelayanan ialah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan pelayanan. Sarana itu terbagi dua yakni :

- a. Sarana kerja yang meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu kerja.
- b. Sarana fasilitas yang meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lainnya. (Moenir, 2002: 119)

Pelayanan yang dilakukan oleh siapa pun tidak terlepas dari tiga bentuk yakni :

1. Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

2. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

3. Layanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. (Moenir, 2002: 190)

Kotler, (1998:239) menyatakan bahwa ada enam pendekatan untuk meningkatkan pelayanan yakni sebagai berikut:

- 1) Mengharuskan para penyedia jasa bekerja lebih keras dengan keaslian yang lebih tinggi. Bekerja lebih keras bukanlah merupakan pemecahan yang tepat, tetapi bekerja dengan keaslian yang tinggi, yang dapat dilakukan melalui prosedur, seleksi dan pelatihan yang baik.
- 2) Meningkatkan pelayanan dengan melepaskan beberapa mutu.
- 3) Mengindustrialisasikan pelayanan dengan menambahkan peralatan dan melakukan standarisasi produksi.
- 4) Mengurangi pelayanan dengan melakukan suatu pemecahan produk.
- 5) Mendisain pelayanan yang lebih efektif.
- 6) Memberikan konsumen insentif dengan menukarkan pekerjaan yang biasa dilakukan oleh karyawan perusahaan untuk dikerjakan sendiri

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk

mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

2.1.2. Faktor Penyebab Timbulnya Pelayanan Publik

Pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material (Moenir,2002:12). Faktor yang bersifat ideal mendasar ada tiga jenis yaitu :

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk saling menolong sesama
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Selanjutnya faktor material adalah organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar. Hak dan kewajiban ke dalam dapat disebut misalnya :

Hak :

1. Hak mendapatkan perlakuan yang sama atas dasar aturan yang adil dan jujur
2. Hak atas penghasilan berdasarkan peraturan yang ada
3. Hak menjalankan ibadah di tempat kerja
4. Hak istirahat sesuai dengan konvensi *International Labour Organization (ILO)*
5. Hak perlindungan terhadap kesehatan, keselamatan kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kewajiban :

1. Menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya dalam waktu yang telah ditetapkan / sesuai dengan SOP. Melayani keperluan orang yang berkepentingan, baik orang dalam maupun orang lain bukan pegawai sesuai dengan norma umum dan upaya organisasi
2. Mentaati aturan organisasi
3. Bersikap dan bertindak laku sesuai dengan doktrin dan budaya organisasi.

Adapun hak dan kewajiban ke luar ditujukan kepada orang luar atau masyarakat yang berkepentingan adalah sebagai berikut :

Hak :

1. Bertahan terhadap paksaan yang bersifat penyimpangan dari aturan organisasi
2. Melakukan tindakan darurat di lapangan apabila diperlukan.

Kewajiban :

Melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan aspek penting baik dalam organisasi swasta maupun organisasi publik. Pemeliharaan kualitas menjadi agenda pokok dalam rangka mencapai kinerja organisasi yang baik serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan yang diselenggarakan dalam konteks organisasi publik,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memang tidak memiliki modus untuk mencari keuntungan seperti yang terjadi dalam organisasi swasta (Sulistyani Teguh, Ambar, dan Rosidah, 2009:106).

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang telah disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien, karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif karena bersifat abstrak, Kualitas pada dasarnya merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan. Sehingga penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia dalam Hardiyansyah (2011:39), kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (2008:2), adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6) melakukan secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hadi Irawan (2007 : 38) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Zeitham (2003 : 85) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang pelayanan, dan juga bahwa kualitas pelayanan merupakan komponen dari pada kepuasan pelanggan

Kasmir (2006:31) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki

Menurut Trilestari (2004:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu: persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Norman (dalam Trilestari 2004:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, maka kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Produks dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karean pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Keputusan Masyarakat, menyatakan bahwa : “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan”.

Masih diwarnainya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas, serta terjadinya KKN merupakan suatu fenomena rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Keadaan tersebut menjadikan pelayanan publik di Indonesia harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan masyarakat penggunanya (LAN,17:2003). Pemerintah sendiri telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang tertera dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 disebut indeks kepuasan masyarakat. Dari kebijakan ini setidaknya dapat diketahui suatu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat diukur dalam 14 indikator yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari alur kesederhanaan pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan status/golongan masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Parasuraman (Lupiyoadi: 2001:60) ada 5 (lima) dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibel*)

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihan eksternal. Berupa penampilan, kemampuan sarana dan bukti nyata dari pelayanan yang di erikan oleh peyedia jasa. Hal ini meliputi fasilitas prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan perusahaan sekitarnya, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan.

2. Reabilitas (*Reability*)

Reabilitas merupakan keadaan atau kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi

3. Tanggapan (*Responsivines*)

Tanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas

4. Jaminan (*Insurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Seperti kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.

5. Perhatian (*Empathy*)

Perhatian yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan usaha memahami keinginan pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Misalnya akses, komunikasi dan pemahaman pada pelanggan

2.3. Kecamatan

Penyelenggaraan pemerintah daerah adalah pemerintah daerah dan DPRD.

Pemerintah daerah menyelenggarakan pemerintahan menggunakan azas desentralisasi dan tugas pembantuan. Dalam penyelenggara negara yang ada di dalam hukum administrasi Negara dikenal dengan “azas – azas umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

pemerintahan yang layak”. Pada pasal 58 UU Nomor 23 Tahun 2014 bahwa azas umum penyelenggaraan negara yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepastian hukum;
2. Tertib penyelenggaraan Negara;
3. Kepentingan hukum;
4. Keterbukaan ;
5. Proporsionalitas;
6. Profesionalitas;
7. Akuntabilitas;
8. Efisiensi ;
9. Efektivitas; dan
10. Keadilan.

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Perangkat

Daerah Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai wilayah kerja tertentu, dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan tanggung jawab Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah Kabupaten/Kota;
2. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh menteri dalam negeri;

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Camat menerima pelimpahan sebagai kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota;
4. Pembentukan kecamatan sesuai dengan peraturan daerah;
5. Pedoman mengenai mendapatkan persetujuan dari menteri dalam negeri, setelah mendapatkan persetujuan menteri yang bertanggung jawab dibidang pendayagunaan aparatur negara.

Selanjutnya dari adanya organisasi kecamatan ini maka diharapkan pelaksanaan tugas yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dapat berjalan dengan efisien, sehingga kerja dalam pelayanan terhadap masyarakat menjadi baik pula.

Tugas pokok dan fungsi kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Camat melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pemerintahan daerah berdasarkan pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati. Hal itu juga dipertegas dengan adanya Peraturan WaliKota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 yang mengatakan bahwa Kecamatan adalah kecamatan tipe B, yakni kecamatan Limapuluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Sail. Kecamatan dipimpin oleh camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada walikota melalui sekretaris daerah.

Adapun tugas pokok dan kewenangan camat Kecamatan Rumbai yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada pasal 224 ayat (1) yaitu kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris Daerah. Tugas pokok dan fungsi Pemerintah Kecamatan mengacu pada pasal 14 sampai dengan pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan, Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru dan Peraturan WaliKota Pekanbaru Nomor 16 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 224 ayat (1) mempunyai tugas:

- a. Penyelenggara urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (6);
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada;
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan;
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau kelurahan;

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan; dan
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini akan dijelaskan penelitian terdahulu yang dapat dipakai sebagai kajian yang berkaitan dengan penelitian sekarang ini :

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Eka, 2017	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir	Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanan belum terlaksana dengan baik
2	Winda Perlina dan Chalid Sahuri, 2014	Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru	Kinerja pegawai Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru khususnya pada kinerja pegawai administrasi kependudukan masih kurang baik.hal ini dikarenakan masih adanya masyarakat yang mengeluh.
3	Yenny Rahmawati, 2017	Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo	Kualitas pelayanan publik dikantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dinilai dari 5 dimensi. a. Dimensi tangibles (bukti fisik), belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai b. Dimensi reliability (kehandalan), belum sesuai dengan keinginan dan harapan. c. Dimensi responsiviness (daya tanggap), adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>d. Dimensi assurance (jaminan), masih ada keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai SOP.</p> <p>e. Dimensi emphaty (empati), sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualias pelayanan yaitu dengan memberi kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan.</p>

Berdasarkan beberapa peneltian terdahulu yang sudah dipaparkan di atas maka terdapat perbedaan dan persamaan antara peneliti dengan penelitian terdahulu, yakni:

- Perbedaan relevan pertama yakni lokasi yang menjadi objek penelitian berbeda antara peneliti dengan terdahulu. Sedangkan persamaanya yakni sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan di kantor camat.
- Perbedaan relevan kedua yakni relevan membahas tentang kinerja sedangkan peneliti membahas tentang kualitas pelayanan. Persamaanya yakni sama-sama membahas pada lokasi yang sama dalam objeknya yakni pada kantor camat dengan jenis penelitian sama
- Perbedaan relevan ketiga yakni lokasi yang menjadi objek penelitian berbeda antara peneliti dengan terdahulu. Sedangkan persamaanya yakni sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan di kantor camat

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan Publik

Dalam Al Qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik hati dan adil dalam memberikan pelayanan. Karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannya diakhirat.

Allah menganjurkan berbuat baik lah kepada sesama seperti yang dijelaskan dalam Al Qur'an sebagai berikut :

a. Al-Baqarah ayat 267

وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ أَرِنِي كَيْفَ تُحْيِي الْمَوْتَىٰ ۖ قَالَ أُولَٰمَ تُؤْمِنُ ۖ قَالَ بَلَىٰ وَلَٰكِن لِّيَطْمَئِنَّ قَلْبِي ۖ قَالَ فَخُذْ أَرْبَعَةً مِّنَ الطَّيْرِ فَصُرْهُنَّ إِلَيْكَ ثُمَّ أَجْعَلْ عَلَىٰ كُلِّ جَبَلٍ مِّنْهُنَّ جُزْءًا ثُمَّ أَدْعُهُنَّ يَأْتِينَكَ سَعْيًا ۚ وَاعْلَمْ أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah : 267)

b. An-Nisa ayat 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS. An-Nisa :58)

2.6. Definisi Konsep

Untuk menghindari kesalahpahaman penafsiran dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis mengoperasikan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini :

1. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Tanggung jawab petugas penyelenggara pelayanan dilihat dari aspek kejelasan tugas, kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan dalam menyelesaikan masalah penyelenggara pelayanan serta kedisiplinan seorang penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan proses pelayanan.
4. Sikap petugas penyelenggara pelayanan dilihat dari sikap empati seorang penyelenggara pelayanan yaitu sikap tanggung jawab, kesopanan dan keramahan penyelenggara pelayanan, serta sikap keadilan yang tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan.
5. Biaya pelayanan yang dimaksudkan adalah kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Kewajaran biaya merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan yang telah ditetapkan unit pelayanan, sedangkan kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang telah dibayarkan oleh masyarakat dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sedangkan waktu pelayanan yang dimaksud adalah kepastian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

target waktu dan kesesuaian target waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dengan proses penyelesaian pelayanan.

6. Kualitas pelayanan adalah upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah.
7. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

2.7. Konsep Operasional

Tabel 2.1 Indikator Analisa Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai

Definisi Konsep	Indikator	Sub Indikator
Analisa Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai	1. Prosedur Pelayanan	1. Kesederhanaan tahapan – tahapan pelayanan 2. Kecepatan prosedur pelayanan 3. Pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan
	2. Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan 2. Kemudahan masyarakat melengkapi persyaratan pelayanan 3. Kendala dalam melengkapi persyaratan pelayanan 4. Pemahaman masyarakat dalam melengkapi persyaratan pelayanan
	3. Kejelasan petugas pelayanan	1. Kejelasan keberadaan dan kepastian petugas pelayanan 2. Kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan
	4. Kedisiplinan	1. Kesungguhan petugas dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

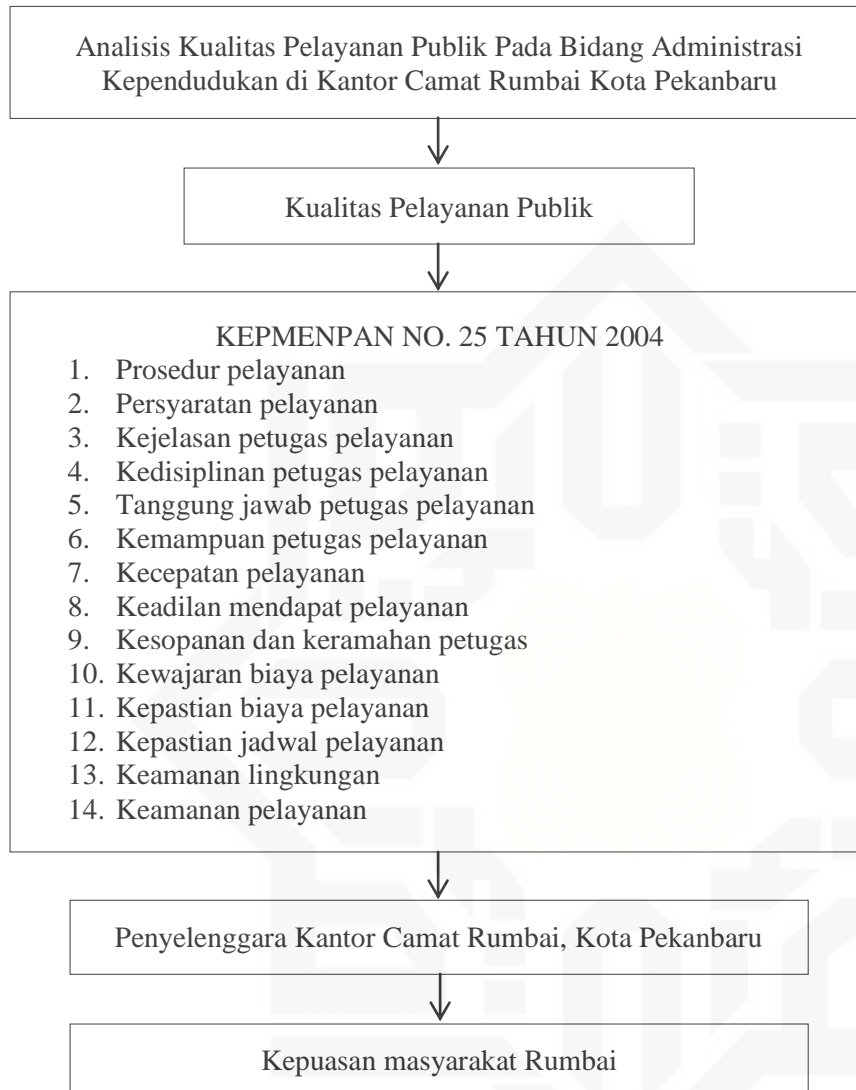
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	petugas pelayanan	memberikan pelayanan 2. Konsistensi waktu kerja
5.	Tanggungjawab b petugas pelayanan	1. Kejelasan wewenang pelayanan 2. Tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan
6.	Kemampuan petugas pelayanan	1. Tingkat keahlian petugas pelayanan 2. Keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7.	Kecepatan pelayanan	1. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan 2. Ketepatan waktu pelayanan
8.	Keadilan pelayanan	1. Tidak membedakan status/golongan dalam pelaksanaan pelayanan. 2. Mendahulukan pelayanan pada yang mendaftar pertama
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	1. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan 2. Sikap saling menghargai dan menghormati 3. Menerima keluhan masyarakat terhadap persoalan pelayanan
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1. Keterjangkauan biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan 2. Kejujuran dalam menyampaikan biaya ketika harus ada tambahan bahan baku dalam pelayanan
11.	Kepastian biaya pelayanan	1. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan 2. Tidak melakukan pungutan biaya tambahan sebagai jasa pelayanan
12.	Kepastian jadwal pelayanan	1. Pelaksanaan waktu pelayanan 2. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13.	Kenyamanan lingkungan	1. Sarana prasarana pelayanan yang bersih dan rapi 2. Memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14.	Keamanan pelayanan	1. Ketenangan dan kenyamanan masyarakat dalam pelayanan 2. Tingkat keamanan lingkungan

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004

2.8. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yakni suatu penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai social atau untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan social dengan jalan mendeksripsikan dan menyimpulkan berkenaan masalah yang diteliti. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2003:13) bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2003:11) yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri baik satu atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Penelitian dengan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif digunakan untuk menjawab dan menganalisa analissi kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian mengenai Analisis kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat rumbai Kota Pekanbaru, maka lokasi dari penelitian ini adalah Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2019 sampai bulan November 2019.

3.3. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan dari narasumber yang terkait langsung dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seperti Camat, Sekretaris Camat, dan beberapa staff di Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru, serta masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan pelengkap atau penunjang data primer dikumpulkan dari data yang sesuai. Data sekunder ini meliputi: peraturan perundang-undangan, dokumen, arsip dan hasil karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.4. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:221), penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum.

3.5. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2005:90).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah kepala keluarga yang bertempat tinggal di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru yang berjumlah 19974 KK.

2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. (Sugiyono, 2005:91).

Adapun informan dalam penelitian diperoleh dari kunjungan lapangan ke lokasi penelitian oleh peneliti, yakni di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru yang dipilih secara purposive sampling, yaitu merupakan metode penetapan informan yang dibutuhkan atau dengan memilih narasumber yang benar-benar mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Responden	Informan	Jumlah
1	Camat	√	1
5	Masyarakat	√	100
Jumlah			101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sedangkan untuk ukuran sampel dari populasi penulis menggunakan rumus Slovin, dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi. Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut ;

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n=ukuran sampel

N=ukuran populasi

e= nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan.

$$n = \frac{19974}{1 + 19974 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{19974}{1 + 199,74}$$

$$n = \frac{19974}{200,74}$$

n = 99,50 digenapkan menjadi 100 orang.

Adapun jumlah populasi dari penelitian ini adalah sebesar 19974, maka dengan besarnya jumlah populasi tersebut dan demi menghemat biaya, tenaga dan waktu yang dilaksanakan dalam penelitian ini maka penulis mengambil sampel dengan batas ketelitian sebesar 10%. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan populasi 19974 maka didapatkan sampel sebesar 99,50, kemudian teknik penarikan sampelnya digunakan cara *proportionate stratified random sampling*, yaitu suatu teknik yang digunakan apabila populasi mempunyai unsur/anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional (Sugiono, 2005: 93)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi yaitu suatu proses pengamatan langsung tentang apa yang terjadi dilapangan, jadi disini penulis melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data yang erat hubungannya dengan penelitian ini. Alat pengumpulan datanya disebut panduan Observasi (Riduwan, 2008:15).

2. Quisioner

Yaitu memperoleh data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden sesuatu yang diperlukan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti (Riduwan, 2013:32).

3. Interview (wawancara)

Interview yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan, dimana pertanyaan disusun dengan tujuan terarah pada pokok – pokok masalah yang disusun dalam bentuk daftar pertanyaan yang dijadikan pedoman dalam mengadakan wawancara secara langsung terhadap para anggota yang dijadikan responden. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Camat, Sekretaris Camat, beberapa staff dan beberapa masyarakat di Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger agenda dan sebagainya (Suharsini Arikunto, 2014; 274).

Adapun dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto-foto mengenai aktivitas pelayanan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru.

3.7. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2015:207), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Data yang telah diperoleh terlebih dahulu dianalisa agar dapat dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ditetapkan. Menurut Sukmadinata (2015:72) analisis deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa. Teknik analisis data yang akan digunakan peneliti merupakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Caranya dengan mengumpulkan semua data kemudian digambarkan melalui kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan. Sedangkan data yang bersifat kuantitatif digambarkan dengan angka-angka, dipersentasikan dan ditafsirkan. Kesimpulan analisis data atau hasil penelitian dibuat dalam bentuk kalimat-kalimat (kualitatif).

Data penilaian dari angket masyarakat dianalisis menggunakan teknik persentase dengan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

P = Angka Persentase

F = Frekuensi yang dicari persentasinya

N = Number of cases (Jumlah frekuensi atau banyak individu)

Sumber : Anas Sudijono (2010:264)

Selanjutnya setelah di persentasekan kemudian setiap jawaban di berikan interval skor dari hasil persentase sebagaimana setiap alternative jawaban diperoleh dengan skor yakni:

No	Kategori	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

Kemudian untuk menganalisa masing-masing indikator variabel penelitian terlebih dahulu harus ketahui nilai intervalnya dengan menggunakan formula;

Skor Tertinggi : Jumlah Sub Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Tertinggi

Skor Terendah : Jumlah Sub Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Terendah

Interval : Skor Tertinggi – Skor Terendah : Skor tertinggi kategori (5)

1. Prosedur Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 3 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1500 dan skor terendah 300 dengan interval 240 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisioner berada pada interval 1260-1500

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisioner berada pada interval 1019-1259

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 778-1018

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 537-777

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 296-536

2. Persyaratan Pelayanan, untuk pengukuranya dengan 4 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 dengan interval 320 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1680-2000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1359-1679

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1038-1358

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 717-1037

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 396-716

3. Kejelasan Petugas Pelayanan, untuk pengukuranya dengan 2 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, untuk pengukuranya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, untuk pengukuranya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

6. Kemampuan Petugas Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

7. Kecepatan Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

8. Keadilan Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

9. Kesopanan dan keramahan Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 3 sub

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1500 dan skor terendah 300 dengan interval 240 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1260-1500

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1019-1259

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 778-1018

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 537-777

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 296-536

10. Kewajaran Biaya Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Kepastian Biaya Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

12. Kepastian Jadwal Pelayanan, untuk pengukurannya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

13. Kenyamanan Lingkungan ,untuk pengukuranya dengan 2 indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

14. Keamanan Pelayanan,untuk pengukuranya dengan 2 sub indikator yang dinilai dari 100 responden dengan skor tertinggi 1000 dan skor terendah 200 dengan interval 160 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 840-1000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 679-839

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 518-678

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 357-517

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 196-356

Kemudian untuk menganalisa kualitas pelayanan public pada bidang administrasi kependudukan di kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru, terlebih dahulu harus ketahui nilai intervalnya dengan menggunakan formula;

Skor Tertinggi : Jumlah Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Tertinggi

Skor Terendah: Jumlah Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Terendah

Interval : $\frac{\text{Skor rata-rata Tertinggi}-\text{Skor Rata-rata Terendah}}{5}$

Skor Rata-rata Tertinggi : $14 \times 100 \times 5 = 7000$

Skor Rata-rata Terendah : $14 \times 100 \times 1 = 1400$

Interval : $\frac{7000-1400}{5} = 1120$

Dari hasil diatas maka untuk mengetahui setiap rekapitulasi tanggapan responden terhadap 14 indikator kualitas pelayanan publik adalah dengan menjumlahkan seluruh hasil rekapitulasi setiap indikator variabel dan dibagi dengan jumlah indikator variabel penelitian, maka dapat dilihat sebagai berikut;

Sangat Baik : apabila jumlah skor rata-rata yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 5880-7000

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 4759-5879.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 3638-4758

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 2517-3637

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1396-2516



BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Keadaan geografis

Kecamatan Rumbai merupakan salah satu dari 12 (dua belas) Kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, yang merupakan kecamatan pemekaran sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 Tahun 2003 tanggal 17 Juni 2003 tentang pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Payung Sekaki dan Kecamatan Rumbai Pesisir.

Kecamatan Rumbai merupakan salah satu dari delapan Kecamatan tertua di Kota Pekanbaru. Namun dari segi pengelolaan wilayah Kecamatan Rumbai merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Rumbai.

4.1.1 Luas Wilayah Kecamatan Rumbai

Luas Kecamatan Rumbai adalah 128,85 Km² yang terdiri dari 9 (sembilan) Kelurahan yaitu.

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| a. Kelurahan Umbansari | :9,30 km ² |
| b. Kelurahan Rumbai Bukit | :11,03 km ² |
| c. Kelurahan Muara Fajar Barat | :24,10 km ² |
| d. Kelurahan Muara Fajar Timur | :15,41 km ² |
| e. Kelurahan Palas | :24,20 km ² |
| f. Kelurahan Sri Meranti | : 9,34 km ² |
| g. Kelurahan Agrowisata | :16,89 km ² |
| h. Kelurahan Rantau Panjang | :11,16 km ² |
| i. Kelurahan Maharani | : 7,42 km ² |

4.1.2 Batas Wilayah Kecamatan Rumbai

1. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Rumbai Pesisir
2. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Kampar
3. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Siak
4. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Payung Sekaki

4.1.3 Keadaan Penduduk Kecamatan Rumbai

Penduduk Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru terdiri dari berbagai etnis yaitu Minang, Melayu, dan Batak. Sebagaimana dalam kependudukan di Kecamatan Rumbai terdiri dari beberapa kelurahan yakni:

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Rumbai

No	Kelurahan	Laki – laki	Perempuan	Jumlah	Jumlah KK
1	Sri Meranti	10.504	10.759	21.263	5.771
2	Palas	64.813	57.693	122.506	2.507
3	Umbansari	6.291	6.183	12.474	3.423
4	Rumbai Bukit	2.672	2.418	5.091	1.688
5	Muarafajar Timur	3.771	3.279	7.050	1.020
6	Muarafajar Barat	2.749	2.607	5.356	1.337
7	Rantau Panjang	781	669	1.450	347
8	Maharani	1.194	1.074	2.268	654
9	Agrowisata	2.460	2.405	4.865	1.227
	TOTAL	95.235	87.087	182.323	19.974

Berdasarkan data kependudukan di Kecamatan Rumbai pada tahun 2019 hingga saat ini menunjukkan bahwa data kependudukan di Kecamatan Rumbai begitu banyak, sehingga ketika di lihat segi Agama yang ada di Kecamatan Rumbai juga ada beberapa agama yang di anut masyarakat, berdasarkan data

tempat ibadah yang ada di Kecamatan Rumbai menunjukkan terdapat 155 tempat ibadah dari masjid, surau atau mushala, gereja serta vihara.

4.1.4 Profil Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru

Kantor Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru sebagai salah satu pemerintah daerah mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pemerintahan daerah yang ditandai dengan ditetapkannya UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan ditingkat daerah. dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah seperti di Kecamatan Rumbai dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini.

Kantor Kecamatan Rumbai merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, dimana kantor kecamatan Rumbai memiliki beberapa tugas dan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang termasuk kedalam wilayah kelurahannya. Dimana dalam setiap pelayanan yang diberikan tentunya berpanduan dengan adanya visi dan misi yang ada di Kantor Kecamatan Rumbai ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

4.1.5 Visi dan Misi

a. Visi

Adapun yang menjadi visi di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru yakni “unggul dalam pelayanan publik dengan SDM aparatur yang handal serta mewujudkan kecamatan Rumbai bersih dan tertib lingkungan menuju Kota Pekanbaru sebagai kota Metropolitan.

b. Misi

Sedangkan untuk misi di kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru yakni:

- 1) Meningkatkan kualitas aparatur yang handal dan berwibawa
- 2) Membangkitkan minat masyarakat untuk berbudaya melayu yang bermartabat dan bermarwah serta memiliki rasa kebangsaan
- 3) Mewujudkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan
- 4) Meningkatkan usaha kecil dan menengah

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Camat Serta Pegawai

Pemerintah Camat Rumbai adalah aparatur pemerintah yang mempunyai kewajiban melaksanakan tugas dan wewenang pada tingkat kecamatan yang dituntut mampu melayani, mengayomi, menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang berkembang di masyarakat. Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah kecamatan berpedoman kepada peraturan daerah. Dalam melaksanakan tugasnya seorang Camat dibantu oleh Sekretaris Camat dan beberapa Kepala Seksi dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat secara struktur sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Tugas pokok dan fungsi kecamatan

a. Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan pengkoordinasian, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Dan dalam melaksanakan tugas-tugasnya Camat mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
- 2) Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
- 3) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan, pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggara ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- 4) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan dan pembinaan terhadap unit pelaksana Teknis instansi pemerintah diwilayah kecamatan.
- 5) Pengelolaan urusan kesekretariatan kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6) Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan oleh Bupati dan pelaksanaan koordinasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugas.
- 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

b. *Sekretaris*

Sekretaris mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, Pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan keuangan. Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris Camat dibantu oleh sub bagian program, sub bagian Umum dan sub bagian Keuangan.

Dan dalam melaksanakan tugas Sekretaris Camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang program, umum dan keuangan.
- 2) Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang program, umum dan keuangan.
- 3) Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencana program ketatausahaan pada seksi yang ada.
- 4) Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian serta pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

c. *Seksi Pemerintahan*

Seksi pemerintahan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan pelaksanaan tugas perbantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertahanan dan kehutanan. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi penyiapan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

d. *Seksi pemberdayaan*

Seksi pemberdayaan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa mencakup sektor pertanian, sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum, pasar kebersihan, dan pertamanan, koperasi industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energi, dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi, dan investasi, perencanaan pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan pembangunan dan kesejahteraan sosial. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi penyiapan dalam penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. *Seksi Ketentraman dan Ketertiban*

Seksi pemerintahan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi penyiapan dalam penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban sebagaimana dijelaskan pada cakupan diatas.

f. *Sub Bagian Program*

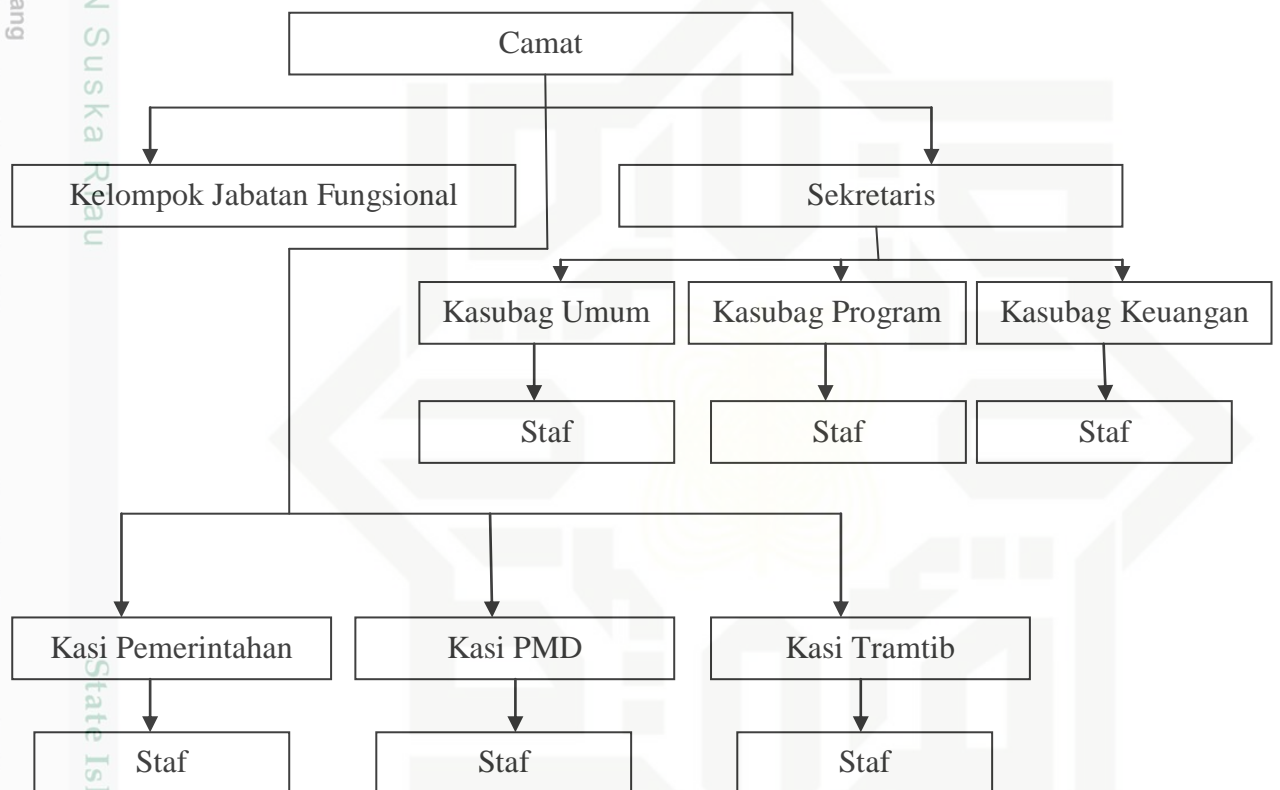
Tugas sub bagian program adalah melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi, dan pelaporan. Terkait dengan tugas tersebut sub bagian program juga mempunyai fungsi penyiapan bahan yang diperlukan sebagaimana dimaksud diatas.

g. *Sub Bagian Umum*

Sub bagian umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan. Terkait dengan hal diatas mempunyai fungsi penyiapan terhadap tugas-tugas sebagaimana dimaksud diatas.

h. *Sub Bagian Keuangan*

Tugas sub bagian keuangan adalah melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan dengan fungsinya yaitu penyiapan bahan penataan penerimaan dan penggunaan keuangan serta menyiapkan bahan pelaporan dan pertanggung jawaban keuangan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Rumbai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di kantor camat Rumbai, secara indikator belum terlaksana dengan baik karena berdasarkan interval yang telah ditetapkan bahwa kualitas pelayanan public yang dilakukan di kantor camat Rumbai berada pada rentang interval 2517-3637 atau kurang baik hal ini disebabkan oleh masih minimnya pengetahuan pegawai bagian pelayanan public dengan status pendidikan yang dominan pada tamatan SMA, sehingga mempengaruhi keprofesionalan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, selain itu kurangnya pengawasan secara langsung oleh pimpinan menyebabkan beberapa pegawai kurang termotivasi serta sering meninggalkan tempat kerja disaat jam-jam kerja.

6.2. Saran

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah;

1. Camat Rumbai Kota Pekanbaru agar melakukan sosialisasi tiap prosedur pelayanan yang lebih baik serta memantau setiap pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat.
2. Kantor Camat Rumbai agar lebih memperhatikan sumber daya pegawainya agar tujuan dari Kantor Camat tersebut dapat terlaksana dengan baik terutama dalam hal pelayanan yang diberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kepada para pegawai agar lebih meningkatkan kinerja dan kedisiplinannya dalam bekerja sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik.
4. Masyarakat agar senantiasa memahasi setiap persyaratan dan prosedur pelayanan, sehingga lebih memudahkan proses pelayanan yang lebih efisien



DAFTAR PUSTAKA

Daftar Bacaan:

- Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hardiansyah . 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irwan Hadi, 2007, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Ex Media Komutindo
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Alfabeta
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN, Jakarta.
- Lupyoadi Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi I. Jakarta : Salemba Empat
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Riduwan. 2013. *Belajar Mudah Penelitian Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Jakarta: Alfabeta
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Jakarta: Alfabeta
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Sinembela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Impelementasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sudijono, Anas. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rosda Karya
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Statistika Penelitian*. Bandung: Alfabeta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukamdinata, Nana Sayodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Tjiptono, Fandy, 2008. *Service Management*. Jakarta: Penerbit Andi.

Yoeti, Oka A. 2003. *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan..* Jakarta: Prady Paramita

Zeitaml, VA. Mj. Bitgner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston. MC Graw Hill

PeraturanPerundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Keputusan Masyarakat

Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Perangkat Daerah Kecamatan

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Skripsi:

Heni Pertiwi, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangkalan Koto Baru Kabupaten Lima Puluh Kota. Pekanbaru. Universitas Islam Negeri (UIN) Suska Riau.

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2004. *Pengaruh Prilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik*. Tesis. Bandung: PPs Unpad. 2004

Jurnal:

- Carmia, Diahloka. 2013. *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. Jurnal Reformasi Vol 3 No 1
- Hamdani Pratama, 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor*. Jurnal Kebijakan Manajemen Vol 3 No 3
- Januar Efendi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen Vol 11 No 2
- Ni Luh Putu, 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, Kabupaten Bandung*. Jurnal Ekonomi Bisnis Vol 5 No 1
- Neng Kumarni. 2011. *Analisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)* Jurnal Vol 2 No 3
- Robi cahyadi. 2016. *Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol 7 No 1
- Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Jurnal Fiat Justisia Vol 10 No 3
- Rudi Rinaldi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)* Jurnal Vol 1 No 1
- Winda Perlina dan Chalid Sahuri. 2014. *Kinerja Pegawai Administrasi Kependudukan Di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru*. Pekanbaru. FISIP. Universitas Riau.
- Yayat Rukayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu*

Internet :

- Pelayanan Jakarta, 2019. *Artikel. Pelayanan Administrasi*. Dalam <http://pelayanan.jakarta.go.id/diakses> pada 1 Juli 2019

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1: Daftar Angket Penelitian

I. Identitas Peneliti

Nama : Rizka Octavia Wahyuni
 NIM : 11375203874
 Jurusan : Administrasi Negara (ANA)

II. Petunjuk Pengisian :

1. Diharapkan data responden mohon diisi dengan identitas saudara/i
2. Berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I anggap benar

SB	= Sangat Baik
B	= Baik
CB	= Cukup Baik
KB	= Kurang Baik
TB	= Tidak Baik
3. Isilah titik – titik (.....) yang tersedia apabila ada dan dianggap perlu

III. Identitas Responden :

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐
3. Pendidikan Terakhir : SD ☐

SMP	<input type="checkbox"/>
SMA	<input type="checkbox"/>
D3	<input type="checkbox"/>
Sarjana	<input type="checkbox"/>

4. Umur :
- a. 17 – 27 Tahun
 - b. 28 – 38 Tahun
 - c. 39 – 49 Tahun
 - d. 50 Tahun keatas

IV. Pertanyaan

No	Item pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
Prosedur Pelayanan						
1	Tahapan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat lebih sederhana tidak mempersulit					
2	Pegawai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
3	Pegawai memberikan beberapa pemahaman awal kepada masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan tentang tahapan prosedur pelayanan yang diberikan					
Persyaratan Pelayanan						
4	Pihak camat dan pegawai menempelkan beberapa persyaratan jenis pelayanan di papan pengumuman di kantor camat untuk dapat di ketahui oleh masyarakat					
5	Kantor camat memberikan beberapa kemudahan aturan kepada masyarakat yang belum melengkapi persyaratan pelayanan					
6	Pihak kecamatan menyampaikan beberapa hambatan ketika persyaratan yang belum lengkap kepada masyarakat					
7	Pihak kecamatan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk kelengkapan persyaratan jenis pelayanan yang disampaikan oleh pihak lurah atau desa					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kejelasan Petugas Pelayanan						
8	Pegawai memahami dan konsisten tentang tugas dan pekerjaan masing-masing					
9	Pegawai tetap berada ditempat pada tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan					
Kedisiplinan Petugas Pelayanan						
10	Pegawai fokus dalam setiap memberikan pelayanan kepada masyarakat					
11	Pegawai datang tepat waktu untuk melaksanakan pekerjaan di posnya masing-masing					
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan						
12	Pegawai memberikan penjelasan tentang beberapa wewenang pelayanan ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat					
13	Pegawai bertanggung jawab menyelesaikan setiap tugas pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya					
Kemampuan Petugas Pelayanan						
14	Pegawai memiliki keahlian di bidangnya ketika memberikan pelayanan					
15	Pegawai menunjukan skill atau kemampuannya dalam menyelesaikan setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat					
Kecepatan Pelayanan						
16	Pegawai berusaha untuk menyelesaikan tugasnya sesuai waktu yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat					
17	Pegawai berusaha memberikan informasi ketika waktu pelayanan tidak tepat waktu kepada masyarakat					
Keadilan Pelayanan						

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

18	Pegawai dalam memberikan layanan tidak membedakan status atau golongan bahkan keluarga					
19	Pegawai tetap mendahulukan pelayanan kepada masyarakat yang terlebih dahulu mendaftar layanan					
Kesopanan dan Keramahan Petugas						
20	Pegawai memberikan senyuman dan penuh kesopanan ketika berbicara saat melakukan pelayanan					
21	Pegawai menunjukkan rasa menghormati dan menghargai kepada setiap masyarakat ketika memberikan pelayanan					
22	Pegawai siap sedia menerima setiap keluhan dan masukan tentang sistem pelayanan yang diberikan					
Kewajaran Biaya Pelayanan						
23	Biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pihak camat sudah sesuai standar pelayanan tidak di lebih-lebihkan					
24	Pegawai senantiasa jujur dalam menyampaikan jumlah biaya pelayanan ketika ada tambahan					
Kepastian Biaya Pelayanan						
25	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan					
26	Pihak petugas tidak melakukan pungutan biaya tambahan sebagai jasa pelayanan					
Kepastian Jadwal Pelayanan						
27	Pelaksanaan jam pelayanan telah ditetapkan dan di informasikan kepada masyarakat					
28	Pelayanan yang diberikan senantiasa tepat waktu dengan yang telah di tetapkan					
Kenyamanan Lingkungan						
29	Sarana dan prasarana yang ada di kantor camat bersih dan rapi serta memadai					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

30	Setiap sarana atau fasilitas yang tersedia di kantor camat dalam memberikan layanan memberikan kenyamanan pada setiap masyarakat					
Keamanan Pelayanan						
31	Pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam penyimpanan berkas data masyarakat memberikan rasa kenyamanan setiap masyarakat					
32	Adanya beberapa pengarah informasi di kantor kecamatan dalam masyarakat yang membutuhkan layanan					



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

DAFTAR WAWANCARA DENGAN CAMAT

1. Prosedur Pelayanan

- a. Bagaimana proses tahapan-tahapan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan pegawai?

Jawaban:

- b. Apakah para pegawai cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan paham akan prosedur kerja yang harus dijalankan?

Jawaban:

2. Persyaratan pelayanan

- a. Bagaimana cara mensosialisasikan persyaratan dalam pelayanan di kantor camat?

Jawaban:

- b. Apakah terdapat beberapa hambatan dalam persyaratan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

3. Kejelasan petugas pelayanan

- a. Bagaimana pegawai dalam memahami setiap tugas masing-masing?

Jawaban:

- b. Apakah para pegawai tetap berada ditempatnya saat jam memberikan pelayanan ?

Jawaban:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

- a. Apakah para pegawai focus pada setiap melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya?

Jawaban:

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

- a. Apakah para pegawai senantiasa bertanggung jawabn dalam memberikan pelayanan serta memberikan penjelasan tentang beberapa prosedur pelayanannya?

Jawaban:

6. Kemampuan petugas pelayanan

- a. Apakah para pegawai pelayanan public memiliki skill atau kemampuan sesuai dengan keahliannya dan pekerjaanya?

Jawaban:

7. Kecepatan pelayanan

- a. Apakah para pegawai memiliki kedisiplinan dalam menyelesaikan pekerjaannya serta pegawai memberikan informasi tentang jam pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

8. Keadilan pelayanan

- a. Bagaimana bentuk keadilan yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:

9. Kesopanan dan keramahan petugas

- a. Bagaimana bentuk proses kesopanan dan keramahan pada setiap pegawai dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat?



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:

10. Kewajaran biaya pelayanan

- a. Bagaimana bentuk kewajaran dalam bentuk biaya yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat?

Jawaban:

11. Kepastian biaya pelayanan

- a. Apakah kepastian biaya pelayanan tetap bisa dipertahankan dan dipertanggung jawabkan oleh para pegawai?

Jawaban:

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

- a. Apakah kepastian jadwal pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu dalam penyelesaiannya?

Jawaban:

13. Kenyamanan lingkungan

- a. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat, apakah sudah sesuai dan harapan masyarakat?

Jawaban:

14. Keamanan pelayanan

- a. bagaimana bentuk keamanan yang diyakinkan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban:



Lampiran 2

Data Mentah Penelitian

Responden	Pernyataan																															
	1	2	5	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Responden 1	4	4	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	5	5	4	4	3	1	4	4	5	1	2	4	1	4	4	3
Responden 2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	1	1	4	4	4	5	1	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	3
Responden 3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	1	3	4	2	3	3
Responden 4	4	1	3	3	1	1	4	4	4	1	3	4	1	5	1	1	1	4	4	2	1	3	4	3	1	5	4	4	4	4	3	5
Responden 5	4	1	4	2	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	1	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	1
Responden 6	4	5	2	4	3	5	5	2	5	5	4	5	4	3	5	1	5	1	4	4	4	5	5	4	3	4	4	1	1	5	4	5
Responden 7	4	1	5	1	3	5	1	2	4	4	1	1	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	2	3	4	5	4	5
Responden 8	4	4	1	4	5	4	5	2	4	2	3	4	4	5	4	4	5	4	1	4	5	5	4	4	5	3	4	3	1	4	4	5
Responden 9	3	1	5	5	4	4	5	4	3	4	3	1	5	4	4	5	1	5	4	4	1	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5
Responden 10	4	5	4	1	5	5	3	5	1	4	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	3
Responden 11	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	1	4	5	4	5	3
Responden 12	5	4	5	1	3	5	3	5	4	1	4	5	5	3	5	4	1	5	3	5	3	4	2	3	4	5	4	4	1	2	3	3
Responden 13	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	5	1	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5
Responden 14	1	1	1	4	4	2	1	3	1	4	4	5	4	4	1	5	5	4	4	2	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5
Responden 15	4	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	3	5	5	5	1	4	3	2	4	4	5	1	4	4
Responden 16	1	1	5	1	4	4	4	4	1	4	4	5	1	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
Responden 17	4	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	5	4	1	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4	1
Responden 18	4	4	5	4	1	4	5	2	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	1	4	4	4
Responden 19	3	5	1	5	4	4	1	4	3	4	3	1	5	5	3	5	4	5	5	5	3	1	4	4	4	4	4	3	5	4	4	1
Responden 20	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	1	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5
Responden 21	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	2	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
Responden 22	5	4	1	5	3	5	3	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
Responden 23	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Responden 24	1	5	5	4	4	2	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	1	4	1	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4
Responden 25	4	5	2	4	3	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	1	1	4	5	5	4	3	4
Responden 26	4	5	5	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	2	3	4	5	3	3
Responden 27	4	4	5	4	5	4	5	2	4	2	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3
Responden 28	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3
Responden 29	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	1	4	3	5	5	5
Responden 30	4	4	1	5	4	4	3	1	5	1	4	3	2	4	3	5	4	4	2	1	3	5	4	3	5	4	2	3	3	4	3	5
Responden 31	5	4	5	5	3	5	3	1	4	5	4	5	5	5	3	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	1	3	3	5
Responden 32	4	5	4	5	5	1	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	2	5	5	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	4
Responden 33	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	5	4	5	5	4	1	4	5	4	5	4
Responden 34	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	1	5	4	1	4	5	2	4	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5
Responden 35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	1	4	3	4	3	1	5	5	3	5	4	3	1	5
Responden 36	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	1	3	5	5
Responden 37	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	2	5	4	5	4	3	5
Responden 38	2	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5
Responden 39	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4
Responden 40	5	5	4	4	2	1	3	1	4	4	3	1	1	1	4	4	4	2	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	1	4	5	4
Responden 41	4	1	4	2	4	4	4	1	3	5	3	4	4	1	4	4	3	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
Responden 42	4	5	5	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
Responden 43	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3
Responden 44	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	2	1	3	1	4	4	3	1	1	5	3	1	4	3
Responden 45	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	2	1	4	2	4	4	4	1	3	5	3	4	4	5	5	2	4	5
Responden 46	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	2	4	5	5	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	4	3	4
Responden 47	1	4	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	3	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	2	2	5	5	5
Responden 48	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	1	2	5	5	4
Responden 49	5	5	5	4	4	2	5	3	5	4	4	1	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan, atau pengalihannya secara terbatas ke media lain; asalkan tidak merugikan hak cipta dan tidak diperjualbelikan;
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Responden 50	4	4	1	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	5	5	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5
Responden 51	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4
Responden 52	2	5	5	5	3	5	5	2	4	2	5	5	5	4	5	3	5	1	2	4	4	1	1	5	5	3	5	5	4	2	5	5
Responden 53	4	2	5	4	5	2	5	2	4	2	3	2	4	5	5	5	4	5	2	4	2	3	4	4	4	3	1	1	1	2	4	4
Responden 54	3	2	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	2	5	4	4	5	4	3	4	3	1	5	5	3	4	4	1	3	5	4
Responden 55	4	5	4	2	5	2	3	5	2	4	3	5	5	4	5	5	5	3	2	1	4	3	5	1	4	5	5	5	4	1	3	4
Responden 56	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	5	5	2	4	4	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5
Responden 57	5	2	5	5	3	5	3	1	4	5	4	1	4	5	4	3	5	3	2	4	1	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
Responden 58	4	5	4	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	4	3	5	4	4	4	4	2
Responden 59	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	2	4	2	1	3	1	4	2	5	4	5	4	3	4	2	5	4	4
Responden 60	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	5	5	3	5	3	2
Responden 61	5	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	1	4	2	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5
Responden 62	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	5	5	4	5	4	4	4	1	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	5	5	3
Responden 63	1	5	5	4	4	5	4	3	2	4	1	4	4	5	5	1	4	5	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Responden 64	2	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	1	4	3	4	3	1	5	4	4	5	4	5	4	2	4
Responden 65	4	1	5	4	4	3	1	5	1	5	3	1	5	4	1	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5
Responden 66	5	5	4	4	2	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	2	3	4	4	5	5	4	5
Responden 67	4	5	4	2	4	4	4	5	3	1	3	4	4	1	4	3	5	3	5	4	5	2	5	2	4	3	5	4	5	3	4	5
Responden 68	4	5	5	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	5	4	4	4	5	2	4
Responden 69	4	4	5	5	4	4	4	1	4	2	4	4	1	3	5	4	2	2	3	5	2	2	5	5	4	4	1	4	4	5	3	1
Responden 70	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	2	5	4	5	4	3	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
Responden 71	4	5	1	5	3	5	1	2	4	4	5	1	5	4	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5	5	1	2	4	4	5	4	5
Responden 72	4	4	5	4	5	4	5	2	4	2	3	4	4	5	5	5	4	2	2	4	2	3	4	5	4	5	2	4	2	5	5	4
Responden 73	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3
Responden 74	4	5	4	2	5	2	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5
Responden 75	4	4	5	5	4	2	3	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	1	5	1	2	3	2	2	3	3	3	3	5	3	4



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau mengutip sebagai referensi.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun.

Responden 76	5	4	2	2	3	5	3	1	4	5	4	5	4	2	4	3	5	3	1	4	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5
Responden 77	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	2	1	3	1	2	4	3	1	1	3	5	5	4	4	4
Responden 78	5	2	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	2	3	4	2	4	4	4	1	3	5	3	4	4	3	1	5	5	5	3
Responden 79	4	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	2	5	5	4	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	5
Responden 80	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
Responden 81	4	5	4	3	4	2	5	4	3	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
Responden 82	2	5	4	4	2	5	2	2	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	1	5	5	4
Responden 83	4	5	4	2	4	2	4	2	3	5	3	4	4	2	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
Responden 84	4	5	5	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	1	2	5	5	4
Responden 85	4	4	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	2	1	4	5
Responden 86	5	5	2	5	4	4	4	4	5	2	4	3	2	5	4	5	4	4	2	5	3	5	4	4	1	5	4	5	4	1	4	5
Responden 87	4	5	5	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	1	3	5
Responden 88	4	2	2	4	5	4	5	2	4	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	2	3	4	4	4
Responden 89	3	5	2	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	5	2	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	3
Responden 90	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	2	5	3	5	4	4	3	5	2	5	1	3	1	2	4	5
Responden 91	2	4	2	5	2	4	3	5	5	5	3	3	5	5	2	2	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	2	4	1	5	4	2
Responden 92	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	3	2	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
Responden 93	2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	1	5	5	2	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4
Responden 94	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	5	3	5	5	4	2	5	3	2
Responden 95	5	5	4	4	2	5	3	5	4	4	3	5	3	3	4	5	3	5	5	2	3	2	5	5	5	4	3	3	2	5	5	4
Responden 96	2	5	4	2	4	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	2	5	5	5	4	2	2	1	1	5
Responden 97	4	5	5	3	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	2	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4
Responden 98	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	2
Responden 99	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	5	5	5	5	2	1	4	5	2
Responden 100	2	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	2	2	1	1	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 1. Peneliti sedang wawancara kepada ibu camat



Gambar 2. Peneliti sedang mencatat hasil wawancara yang disampaikan oleh ibu camat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3. Peneliti memberikan lembar kuisioner kepada responden penelitian



Gambar 4. Responden sedang mengisi setiap pernyataan kuisioner penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 5. Responden sedang terlihat serius dalam mengisi lembar kuisisioner penelitian



Gambar 6. Responden sedang menyerahkan kembali hasil jawaban kuisisioner kepada peneliti



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2335/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 30 Juni 2020 M
9 Zulqaidah 1441 H

Kepada

Yth. **Devi Deswimar, S.Sos, M.Si**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Rizka Oktavia Wahyuni

NIM : 11375203874

Jurusan : Administrasi Negara

Semester : XIV (Empat Belas)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M. Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim
Riau

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2334/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 30 Juni 2020 M
9 Zulqaidah 1441 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Rizka Oktavia Wahyuni
NIM. : 11375203874
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XIV (Empat Belas)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Bidang Administrasi
Kependudukan di Kantor Camat Rumbai Kota Pekanbaru"** Untuk itu kami
mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/35554
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Suratohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : 4/F.VII/PP.00.9/2334/2020 Tanggal 30 Juni 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | RIZKA OKTAVIA WAHYUNI |
| 2. NIM / KTP | : | 11375203874 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 30 September 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

busan :

ampaikan Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru

Walikota Pekanbaru

Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak cipta dilindungi Undang-Undang



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN RUMBAI

JALAN TENGKU KASIM PERKASA RUMBAI

KODE POS 28264

SURAT KETERANGAN

Nomor : 071/KR/VI/2020/11

CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RIZKA OKTAVIA WAHYUNI
No. Mhs : 11375203874
Fakultas / Jurusan : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL/ADMINISTRASI
NEGARA UIN SUSKA RIAU
Alamat : Pekanbaru

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melaksanakan penelitian pada wilayah kerja Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru, terhitung tanggal 04 - 20 Mei 2020.

Surat keterangan ini dibuat sebagai persyaratan mengikuti ujian skripsi dengan judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU "** pada FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan seperlunya dan terima kasih.

Pekanbaru, 20 Mei 2020

a.n. CAMAT RUMBAI
Sekretaris
Ub. Kasi Pelayanan Terpadu



ABDUL AZIS
NIP. 19631117 198503 1 004



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Rizka Octavia Wahyuni, adalah anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Tunis (Papa) dan Sukarni (Mama). Dilahirkan pada tanggal 5 Oktober 1995 di Pekanbaru. Penulis memulai pendidikan di SDN 023 Pekanbaru dan menyelesaikannya pada tahun 2007, setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMPN 6 Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2010. Setelah itu penulis kembali melanjutkan pendidikan di tingkat menengah atas yakni di MAN 1 Pekanbaru dan dinyatakan lulus pada tahun 2013. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke Universitas Sultan Syarif Kasim iau dengan jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan lulus pada tanggal 30 Desember 2020 dan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan judul skripsi : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT RUMBAI KOTA PEKANBARU".

Email : rizkaow@gmail.com